



**HEDEF**  
YATIRIM BANKASI

## **BANKACILIK ETİK İLKELERİ**

## 1. GİRİŞ

Etik, bireysel ve toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değerleri, normları, kuralları, doğru-yanlış ya da iyi-kötü gibi ahlaki açıdan araştıran ölçüler bütünüdür. Meslek etiği, meslek grubunu oluşturan bireylerin kendi aralarında ve toplum ile olan ilişkilerini düzenleyen, örgütsel etik, örgütün içinden ve dışından kaynaklanan sorunların çözümünde belirli kurallar getirerek örgüt içi davranış kültürünü tanımlar.

Toplumda fon arz eden ve fon talep eden taraflar arasında birleştiricilik ve aracılık rolü oynayarak yatırım ve tasarruf işlevlerini gerçekleştiren bankamız; karlılık ve verimlilik ilkelerini amaç edinmiş olarak mesleki ve örgütsel alanda etik ilkelerine bağlı olarak çalışmaktadır.

Hedef Yatırım Bankası A.Ş. ("Banka"), bankacılık hizmet kalitesinin artırılmasını, kaynakların en iyi şekilde kullanılmasını, bankalar arasında adil ve dürüst rekabet ortamının sağlanmasını, haksız rekabetin önlenmesi amaçlarından yola çıkarak, Banka'nın gerek diğer bankalarla ve diğer kurumlarla, gerekse müşterileri, hissedarları ve çalışanları ile olan ilişkilerini işbu Etik İlkelerine uygun şekilde yürütmektedir.

## 2. GENEL HÜKÜMLER

### Amaç ve Kapsam

Banka gerek müşterileri ve hissedarları gerekse de çalışanları ve diğer kurumlar arasındaki her türlü iş ve işlemlerinde uygulanacak Bankacılık Etik ilkeleri ile; bankacılık mesleğine toplumda mevcut saygınlık ve güvenilirlik duygusunun sürekliliğinin sağlanmasını, meslek onuru olarak adlandırılan bu saygınlık ve güvenilirlik duygusunun geliştirilerek sürdürülmesini ve bankacılık sektöründe istikrar ve güvenin korunmasını hedeflemektedir.

### Hukuki Dayanak

Bu Etik İlkeler 5411 sayılı kanunun sair hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

### Genel İlkeler

Banka, tasarruf sahiplerinin hak ve menfaatlerinin korunması, mali piyasalarda güven ve istikrarın sağlanması, kredi ve ödeme sistemlerinin etkin şekilde çalışmasının sağlanması, ekonomide önemli zararlar doğurabilecek işlem ve uygulamaların önlenmesinin yanı sıra toplumsal yararın gözetilmesi ve çevrenin korunması amacıyla aşağıda belirtilen genel ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermektedir. Banka,

- Dürüstlük prensibi ile faaliyetlerini yerine getirirken ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlı kalır,
- Tarafsızlık prensibi ile "İnsana saygının başarının temeli olması" ilkesinden hareketle gerek çalışanları gerekse müşterileri arasında ayırım gözetmez, önyargılı davranışlardan kaçınır. Hizmet sunarken ulus, din, finansal ve toplumsal statü, cinsiyet gibi farklılıklar gözetmez,

- Güvenilirlik prensibi ile tüm hizmet ve işlemlerde, müşterilere karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verilir, müşteri hizmetleri görevini zamanında ve eksiksiz yerine getirir,
- Saydamlık prensibi ile müşterilerini, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin hak ve yükümlülükler, yarar ve riskler gibi konularda açık, anlaşılır ve net biçimde bilgilendirir. Bir ürün, hizmet ya da tavsiye vermeden önce, müşterilerini ve müşterilerin finansal kapasitelerini, durumlarını ve ihtiyaçlarını etkili şekilde değerlendirerek bu çerçevede ürün ve hizmet önerir,
- Tüm faaliyetlerinde karlılık yanında, toplumsal yararın gözetilmesi ve çevreye saygı ilkeleri ışığında sosyal ve kültürel etkinliklere destek sağlamaya özen gösterir,

Uluslararası normlar ve ulusal mevzuat hükümleri çerçevesinde, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerinin aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadeleyi önemli bir ilke olarak benimseyerek gerek kendi aralarında gerekse konuyla ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla ve yetkili mercilerle iş birliği yapmaya özen gösterir. Kendi iç bünyelerinde de bu amaca yönelik gerekli önlemleri alır ve personeli için eğitim programları düzenler, Bilgi suistimali kapsamında kendilerine ve müşterilerine ait içeriden öğrenilen bilgilerin suistimalinin önlenmesi için gerekli her türlü tedbiri alır.

### **3. BANKA'NIN KAMU KURUM VE KURULUŞLARI İLE İLİŞKİLERİ**

Banka, kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinde, dürüstlük, hesap verebilirlik ve saydamlık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularına özen gösterir.

### **4. BANKALARARASI İLİŞKİLERİ**

#### **Bilgi Alışverişi**

Banka, mevzuatın izin verdiği ölçüler çerçevesinde, diğer bankalarla arasındaki her konudaki bilgi alışverişini doğru ve sistematik olarak gerçekleştirir.

#### **Personel Hareketleri**

Banka, personel istihdamı konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınır.

İş Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca personel istihdamında sözleşme ve hareket serbestisi bulunmakla birlikte, personel istihdamının diğer bankaların hizmetlerini kesintiye uğratmayacak ölçüde olmasına özen gösterir. Eski çalışanları hakkında diğer bankalar tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken objektif ve dürüst davranır.

Daha önce diğer bankalarda görev yapmış olan çalışanlarının bankacılık düzenlemeleri kapsamında sırların saklanmasıyla ilgili yükümlülüklerine uygun olarak görev yapmaları için gerekli her türlü tedbiri alır.

## **Rekabet**

Banka, rekabeti, sektördeki ilgili tüm kuruluşlar arasında özgürce ekonomik kararlar verilebilmesini sağlayan, mevzuata uygun bir yarış olarak kabul eder.

Bu nedenle, serbest piyasa ekonomisi içerisinde sürdürdükleri faaliyetlerinde kendi menfaatlerinin yanı sıra, genel olarak bankacılık sektörüne olan güvenin sürekli olması; sektörün gelişimi için çaba sarf edilmesi, rekabet hukukunun gerektirdiği ortamın gözetilmesi ilkeleri çerçevesinde haksız rekabet oluşturan beyan ve davranışlardan kaçınır.

Bu ilke Banka açısından geçerli olduğu gibi, Banka çalışanlarının beyan ve davranışlarını da içerir. Banka, müşterilere hizmet sunarken başka bankanın çalışanına menfaat teklif edemez/sağlayamaz.

## **İlan ve Reklamlar**

Banka gerek kendi mali yapısını gerekse bankacılık ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin duyuru, ilan ve reklamlarında yasal düzenlemelere ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, bankacılık mesleğinin saygınlığına zarar verebilecek her türlü hareketten kaçınır.

Duyuru, ilan ve reklamlarında diğer kurum ve kuruluşları ya da diğer kurum ve kuruluşların ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer verilmez.

## **5. BANKA'NIN MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLERİ**

### **Müşterilerin Bilgilendirilmesi**

Müşterilerimize sunduğumuz her türlü ürün ve hizmete ilişkin olarak, hizmet ilişkisinin her aşamasında ve her konuda, mevzuatta belirtilen sınırlamalara riayet ederek doğru, tutarlı, eksiksiz ve zamanında bilgi verilir.

### **Müşteri Sırrı**

Bilgi ve belge istemeye kanunen açıkça yetkili kişi ve merciler dışında, müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belgeleri gizli tutulur ve özenle saklanır.

### **Hizmet Kalitesi**

Hizmet kalitesi; müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin verilecek nitelikli hizmetle karşılanabilmesinin ön koşulu sayılır. Bu kavramın iki temel ögesi olan teknolojik altyapı ve nitelikli insan kaynağının, hizmet kalitesinde sürekli gelişime uygun kullanımı için özen gösterilir.

Tüm müşterilere aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunulur. Bununla beraber, hedef pazarın belirlenerek, organizasyonel yapının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılması ya da ayrı risk grubundaki müşterilere farklı yaklaşımlarda bulunulması, müşteriler arasında ayırım yapıldığı veya müşterilerin kategorize edildiği şeklinde yorumlanamaz.

## **Müşteri Başvuruları**

Banka, müşterilerinin verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına cevap verecek etkin çalışan bir sistem kurgular.

Müşterileriyle anlaşmazlıklarının nedenlerini araştırarak, tekrarlanmaması için gereken önlemleri alır. Yakınmaya neden olan hatalı uygulamaları, varsa müşteri mağduriyetinin de giderilmesi suretiyle düzeltir ve yinelenmemesi için her türlü önlemi alır.

## **Güvenlik**

Banka, "Güvenlik" kavramının, bankacılık sektöründe bankaya ait hizmet ortamlarının her türlü olumsuzluğa karşı korunmasına ilişkin önlemlerin yanı sıra, müşterilere sunulan hizmetlerde teknik olarak zarar doğurabilecek her türlü ihlalin engellenmesini de içerdiğini kabul eder.

Teknolojik gelişme ve elektronik bankacılığa paralel olarak gelişen hizmetler, değişen hizmet kanalları nedeniyle her türlü hizmet ortamında işlem ve bilgi güvenliğinin sağlanmasına yönelik gerekli teknik ve hukuksal tüm önlemleri alır. Aldıkları önlemlere ve müşteriler tarafından alınması gereken tedbirlere ilişkin müşterilerini bilgilendirir.

## **6. BANKA'NIN ÇALIŞANLARI İLE İLİŞKİLERİ**

### **Çalışanların Genel Nitelikleri**

Banka, çalışanlarının, görevlerinin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına özen gösterir. Banka, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu başta olmak üzere mevzuatta belirtilen kanuni şartları taşımayan personel çalıştıramaz.

### **İşe Alma ve Kariyer Gelişimi**

Banka, çalışanlar arasında ayırım gözetmeksizin gerek işe alımda gerekse kariyer gelişiminde eşit olanaklar sağlamaya özen gösterir. İnsan kaynaklarını en iyi biçimde yönetme ilkesinden hareketle, çalışanlarının çağın ve bankacılık mesleğinin gerektirdiği bilgi düzeyine ulaşmaları amacıyla olanaklar sağlar. Çalışanların mesleki gelişme ve yükselmelerinde bilgi, yetenek ve kişisel başarı kadar, Bankacılık Etik İlkeleri'ne bağlılık ve anılan ilkelerin uygulanmasındaki özeni de dikkate alır.

## Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı

Çalışanlarının, bankacılık mesleğinin saygınlığına uygun şekilde ve bankayı temsil ettiklerinin bilinci içinde, temiz ve bakımlı olmalarını öngören iç düzenlemeler yapar.

Tüm hizmet birimlerinde çalışanlarının motivasyonunun artırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünde önlemler alır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlar.

Banka, başta psikolojik taciz (mobbing) dahil olmak üzere, her tür taciz eylemini önlemek için gereken tedbirleri alır ve buna ilişkin iddiaların varlığı halinde gerekli incelemeyi yapar. İnceleme sonucunda, psikolojik taciz (mobbing) eyleminin tespiti halinde, bunu giderecek önlemler alınır ve mevzuat dahilinde mümkün olan yaptırımları uygular.

## Mesai Saatleri

İş yoğunluğuna uygun sayıda çalışan istihdamına, çalışanlarının mesai saatleri içerisinde en yüksek verim alma yönünde organizasyonuna, mesai saatleri dışına çıkılmamasına, fazla mesai gerektiren durumlarda çalışan haklarının gözetilmesine ve çalışanlarının düzenli yıllık izin kullanmalarının sağlanmasına azami çaba gösterilir.

## Çalışanların Hakları

Çalışanların, başta iş akdinin haksız feshinin önlenmesi olmak üzere İş Hukuku hükümleri ile tabi oldukları mevzuat hükümlerinden doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösterilir.

## 7. BANKA ÇALIŞANLARININ UYACAKLARI MESLEK KURALLARI VE ETİK İLKELER

Banka çalışanları;

- Görevlerini yerine getirirken yürürlükteki mevzuata uymak,
- Müşterilerini, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin sağlayacağı fayda ve doğuracağı riskler konusunda bilgilendirmek,
- Aynı hizmeti alan müşterilere tarafsız ve adil hizmet sunmak,
- Sıfat ve görevleri dolayısıyla bankalara veya müşterilerine ait öğrendikleri sırları, bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklamamak,
- Çalışma ve davranışlarında bankanın itibar kaybına sebebiyet vermemek,
- Doğrudan veya dolaylı olarak tacir veya esnaf sayılmalarını gerektirecek faaliyetlerde bulunmamak,

- Adalet, doğruluk, dürüstlük, güvenilirlik ve sosyal sorumluluk prensiplerine aykırı davranışlarda bulunmamak,
- Görevlerini gerçekleştirirken diğer çalışanlar ile saygılı ve özenli iletişim kurmak suretiyle ortak amaçlar yönünde iş birliği sağlamak,
- Bankaya ait varlıkları ve kaynakları verimsiz ve amaç dışı kullanmamak,
- Görev ve sıfatlarını kullanarak gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin olanaklarından, kendilerine veya başkalarına kişisel çıkar sağlamamak,
- Kendilerine yapılan menfaat sağlamaya yönelik teklifleri derhal reddetmek, yetkili makamlara ve amirlerine bildirmek,
- Potansiyel müşterileri öncelikle kendi bankasına yönlendirmek,
- Müşterilerle borç-alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmemek,
- Mevcut veya potansiyel müşterilerden teamül dışında hediye almamak,
- Hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında üstlendikleri görevlerle ilgili olarak hesap verebilme sorumluluğu içinde olmak,
- Dernek, vakıf, kooperatif ve benzeri yerler hariç, bankasının onayı olmadan hiçbir özel ve resmi kuruluştaki görev almamak,
- Medya ve sosyal medya ortamlarında, profil hesaplarında ya da paylaşımlarında, kendi kimlikleri ile ya da kimliklerini gizlemek veya yanıltıcı kimlikler kullanmak suretiyle banka ve diğer finansal kurumların saygınlığına zarar vermemek, iş ortakları, hissedarları, çalışanları ve müşterileri kötüleyici veya küçük düşürücü davranışlarda bulunmamak,
- Görevin yerine getirilmesinde yetki aşımı yapmak suretiyle bankasını bağlayıcı eylemlerde bulunmamak, aldatıcı ve gerçek dışı beyanat vermemek ile yükümlüdürler.

Banka, çalışanlarının yukarıda düzenlenen yükümlülüklerine uyumlu olarak çalışmalarını sağlayacak iç düzenlemeleri yapar.

## 8. YÜRÜRLÜK

Etik İlkeler, Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.



**HEDEF**  
**YATIRIM BANKASI**